

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini persaingan menjadi semakin ketat dan berbagai tantangan menjadi semakin terasa. Pendidikan merupakan suatu yang sangat penting dan suatu hal yang wajib dinikmati oleh setiap individu. Pentingnya pendidikan bagi setiap individu juga didasari oleh pemerintah. Hal ini terlihat dengan dicanangkannya program wajib belajar 9 tahun yang dimulai dari sekolah dasar hingga tingkat menengah pertama dengan harapan tercapainya sumber daya manusia yang potensial dan memiliki kemampuan yang bermanfaat bagi bangsa dan negara Indonesia.

Pendidikan merupakan salah satu sektor terpenting dalam pembangunan di setiap Negara. Tuntutan kebutuhan pendidikan saat ini semakin meningkat. Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, fungsi pendidikan nasional adalah :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta tanggung jawab.¹

¹Weinata Sairin, Himpunan Peraturan Di Bidang Pendidikan, (Jakarta: Permata Aksara, 2011), h. 26

Dengan semakin ketatnya persaingan maka dituntut pelayanan yang serba cepat sesuai kebutuhan saat ini, pelayanan berkualitaslah yang menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sebagai lembaga pendidikan, sekolah menyelenggarakan berbagai macam kegiatan. Kegiatan ini memerlukan perencanaan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan pengkomunikasian agar benar-benar berdaya guna untuk mencapai tujuan kelembagaan. Dalam rangka peningkatan sebuah mutu layanan usaha untuk pencapaian tujuan pendidikan itu menuntut suatu kerjasama antara komponen-komponen pendidikan, seperti: pegawai, sarana, prasarana, sistem dan hubungan dengan masyarakat.

Dalam mencapai tujuan sekolah, dibutuhkan kinerja yang baik dari semua komponen yang mempunyai peranan penting. Akademik adalah suatu bagian yang berperan penting dalam penyelenggaraan atau berdirinya sebuah lembaga pendidikan diperlukan untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Tenaga administrasi akademik juga berperan aktif dalam memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal layanan administrasi.

Tenaga administrasi akademik dituntut cepat dan cermat untuk dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas sekolah. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam

pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan khususnya dalam hal akademik.

Saat ini masih adanya pemberitaan tentang adanya kekurangan tenaga kependidikan yang kurang profesional dalam pelayanan administrasi sekolah dalam hal pelayanan akademik untuk mendukung operasional sekolah demi meningkatkan kualitas pendidikan.

Fenomena menarik mengenai kualitas dan kebutuhan tenaga administrasi bidang akademik yang profesional seperti yang dikutip pada *kepri.antaraneews.com 4 Mei 2015*. Sekolah-sekolah negeri di Kota Batam, Kepulauan Riau, kekurangan puluhan tenaga kependidikan yang bertugas mendukung operasional sekolah demi meningkatkan kualitas pendidikan. "Ada masalah, Ahmad Dahlan sebagai Wali Kota Batam menegaskan bahwa tenaga kependidikan memiliki peranan penting bagi sekolah sebagai unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Tenaga kependidikan juga mengelola informasi dengan basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah.

Di tempat yang sama, Kepala Dinas Pendidikan Kota Batam Muslim Bidin mengatakan bahwa mayoritas sekolah tidak memiliki tenaga kependidikan yang profesional. "Sebanyak 99 persen sekolah di Batam tidak memiliki tenaga kependidikan profesional". Karena tidak memiliki tenaga kependidikan, padahal sekolah sangat membutuhkan untuk

mengelola administrasi dan keuangan. Dinas Pendidikan mempekerjakan guru sebagai tenaga untuk mengelola administrasi. "Biasanya tugas itu diambil guru. Tugas guru jadi merangkap," kata Kepala Dinas. Hal itu menambah beban guru karena jumlah pengajar di kota itu juga terbatas. Kepala Dinas berharap pemerintah bisa menempatkan tenaga kependidikan profesional dalam mengelola administrasi layanan akademik di setiap sekolah demi meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Guru yang sebelumnya merangkap sebagai tenaga administrasi, kata dia, bisa kembali fokus mengajar.²

Pelayanan administratif merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh setiap lembaga, khususnya pada lembaga pendidikan yaitu sekolah, pelayanan administratif adalah pelayanan utama untuk mencapai tujuan pendidikan. Pelayanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Untuk mencapai pelayanan administrasi sekolah yang baik dibutuhkan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi di bidang administrasi.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah, yaitu adalah :

Menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan

² Mobit, (<http://kepri.antaranews.com/berita/33308/sekolah-di-batam-kekurangan-tenaga-tata-usaha>) Diakses pada 5 April 23:57)

petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksana urusan terdiri atas Urusan Administrasi Kepegawaian, Urusan Administrasi Keuangan, Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana, Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat, Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan, Urusan Administrasi Kesiswaan, dan Urusan Administrasi Kurikulum. Petugas layanan khusus terdiri atas penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain.³

Penentuan Standar ini wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan kepala sekolah, guru, dan staf lainnya bagi terselenggaranya proses pendidikan dan pembelajaran. Tingkat pendidikan tenaga administratif sekolah pada umumnya masih relatif rendah yaitu pendidikan SMA, dan SMP. Karena itu perlu memberdayakan pegawai untuk meningkatkan layanan administratif yang terlihat jelas selama ini dalam pelaksanaan kerja hanya menurut pengalaman dan kurangnya kualitas dari pekerjaan pegawai akademik tersebut.

Berdasarkan kunjungan dan hasil *grandtour* yang dilakukan peneliti pada Kamis, 13 April 2017 peneliti menemukan beberapa hal terkait pelaksanaan kegiatan akademik di Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Al Fidaa. Dari hasil wawancara dengan Ibu Hartati selaku Kepala Tata Usaha di SMPIT AL FIDAA selama 10 tahun sekolah ini berdiri bahwa SMPIT Al Fidaa telah memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dalam bidang akademik, kaitannya dengan administrasi SMPIT Al Fidaa selalu dengan cepat melayani yang menjadi kebutuhan

³ www.bsnp-indonesia.org/.../tenaga/Permen_24_Th-2008/ diakses pada tanggal 14 Maret pukul 9:33.

peserta didik maupun orangtua peserta didik tanpa mempersulitnya, selama ini pelayanan administrasi sudah tercover dengan baik.⁴

Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Al Fidaa merupakan salah satu sekolah swasta yang berada di daerah Tambun Selatan Kabupaten Bekasi sejak tahun 2007. Sekolah ini merupakan sekolah swasta berbasis islami modern dengan selalu mengedepankan prestasi yang unggul. SMPIT Al Fidaa menggunakan kurikulum terpadu (Integrated Curriculum) yakni kurikulum nasional yang dipadu dan diperkaya dengan sistem pendidikan Islam dengan memberikan porsi pelajaran seimbang antara pengetahuan umum dan Agama Islam.

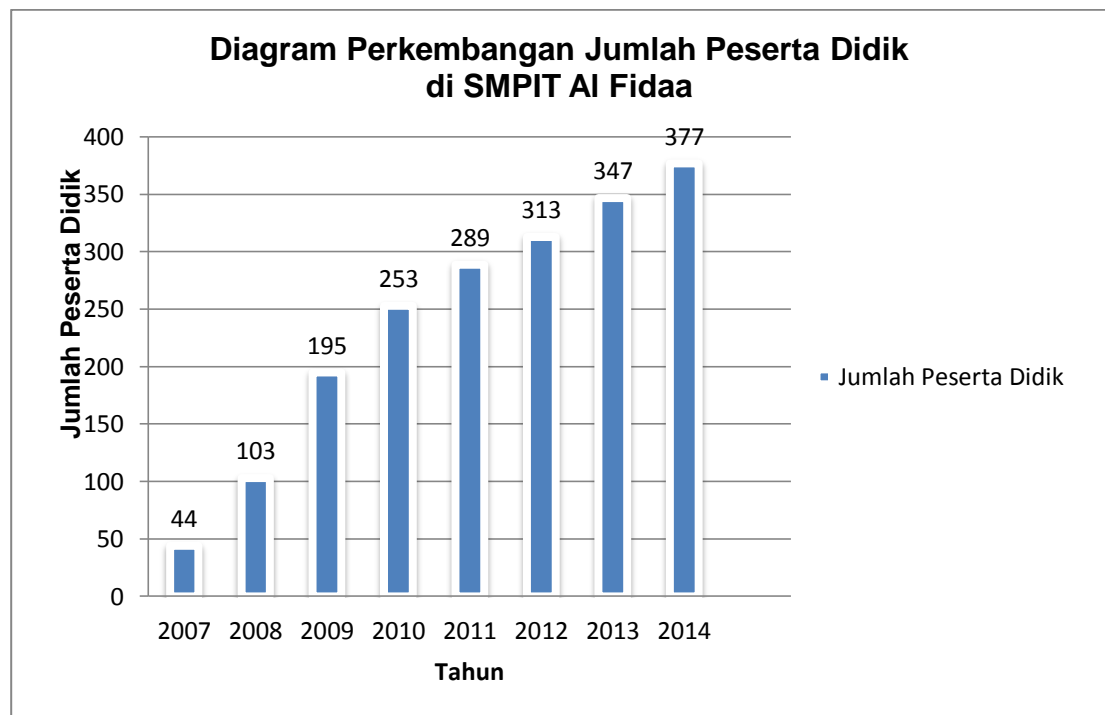
Dengan mengenyam pendidikan di sekolah ini diharapkan anak-anak mampu menjadi generasi berakhlak mulia, unggul, dan kompetitif. Untuk itu SMPIT Al Fidaa memiliki program unggulan Takhossus Tahfiz Al Quran, Al Fidaa Delima, Tafaqquh Fiddin. Program ini berbeda dan mungkin tidak dimiliki oleh Sekolah Islam lainnya. Sesuai dengan motto SMPIT Al Fidaa yaitu “ Sukses di Dunia di Akhirat Masuk Surga” program tersebut yang menjadi andalan untuk meningkatkan jumlah peserta didik, sejak tahun pertama berdiri jumlah peserta didik di SMPIT Al Fidaa semakin bertambah, banyak peminatnya dan selalu berprestasi.

Tidak hanya program akademik unggulan yang diberikan, SMPIT Al Fidaa memiliki program beasiswa dimana bagi siswa yang telah hafal minimal 10 juz akan diberikan discount 50% dengan adanya beasiswa ini

⁴ Catatan Lapangan Hasil Wawancara, Kamis 13 April 2017.

siswa akan sangat terbantu karena dengan adanya program beasiswa ini dapat memberikan semangat siswa dalam menghafal Al Qur'an, selain itu SMPIT Al Fida juga telah bekerja sama dengan Bank BNI Syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk lain. Menurut pengamatan peneliti sekolah melakukan kerjasama dengan pihak bank BNI Syariah sebagai bentuk lain dalam meningkatkan pelayanan. Dalam hal ini Bank BNI Syariah difungsikan untuk memudahkan orangtua dalam melakukan pembayaran sekolah, tidak hanya itu sekolah menjadikan bank ini menjadi sarana atau media sekolah untuk melatih siswa SMPIT Al Fidaa dalam kegiatan menabung.

Jumlah peserta didik di SMPIT Al Fidaa semakin meningkat, banyak peminatnya dan selalu berprestasi. Berdasarkan data awal yang peneliti dapatkan bahwa SMPIT Al Fidaa ini sejak pertama berdiri pada tahun 2007 secara umum mengalami peningkatan, berikut adalah perkembangan jumlah peserta didik di SMPIT Al Fidaa dari tahun 2007 hingga 2014:



Sumber: data diolah peneliti

Gambar 1.1 Diagram Perkembangan Jumlah Peserta Didik di SMPIT AI Fidaa

Melihat diagram diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah peserta didik pada tahun 2007 sampai 2014 selalu meningkat dari tahun ke tahun berikutnya. Peningkatan pada jumlah peserta didik merupakan hal terpenting bagi sekolah.

Keberlangsungan sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari bagaimana lembaga pendidikan tersebut membangun dan menjaga kepercayaan dari konsumennya dalam hal ini adalah orangtua peserta didik yang telah mempercayakan perkembangan putra putrinya terpenuhi. Memberikan pelayanan yang lebih baik dari lembaga pendidikan lainnya

dapat memberikan kepuasan dan persepsi yang baik pula dari para konsumen. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa. Baik tidaknya sebuah instansi berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang “ Peningkatan Mutu Pelayanan Akademik di SMPIT AL FIDAA”

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah peningkatan mutu pelayanan akademik di SMPIT Al Fidaa, adapun subfokus penelitian tersebut adalah peranan dan hambatan yang dihadapi SMPIT Al Fidaa dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peningkatan mutu pelayanan akademik di SMPIT Al Fidaa??
2. Apakah hambatan-hambatan peningkatan mutu pelayanan akademik di SMPIT Al Fidaa?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai peranan dan hambatan peningkatan mutu layanan akademik di SMPIT Al Fidaa. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui, memperoleh data dan informasi mengenai:

1. Peningkatan mutu pelayanan akademik di SMPIT Al Fidaa.
2. Hambatan yang dihadapi dalam peningkatan mutu pelayanan akademik di SMPIT Al Fidaa.

E. Manfaat Penelitian

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat:

1. Bagi sekolah, sebagai informasi dan masukan terkait dalam peningkatan mutu pelayanan akademik.
2. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan mengenai peningkatan mutu layanan akademik yang bermaksud untuk meningkatkan kualitas terhadap pendidikan.
3. Bagi mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan kajian tentang pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik.
4. Bagi pembaca, umumnya hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai peranan dan

hambatan peningkatan mutu layanan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah.